

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022

Documento de respuesta a
comentarios

Enero de 2022

— www.crccom.gov.co —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

CONTENIDO

1. **Introducción..... 3**
2. **Respuestas a comentarios recibidos..... 4**

Respuesta a comentarios Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Cód. Proyecto: N/A	Página 2 de 11	
Víctor Sandoval/Mireya Garzón/Diana Wilches/	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva Felipe Sarmiento Coord Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

RESPUESTA A COMENTARIOS AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y A LA MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN PARA LA VIGENCIA 2022

1. Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, de conformidad con lo establecido en el documento “Estrategias para la construcción del pan anticorrupción y de atención al ciudadano” publicó para comentarios de los interesados el pasado 4 de enero, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, así como el mapa de riesgos de corrupción de la CRC para la vigencia 2022. Sobre el particular, y dentro del plazo establecido se recibió comentarios de un agente del sector, el cual se relaciona a continuación:

- COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.

Respuesta a comentarios Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Cód. Proyecto: N/A	Página 3 de 11	
Víctor Sandoval/Mireya Garzón/Diana Wilches/	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva Felipe Sarmiento Coord Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2. Respuestas a comentarios recibidos

2.1 SOBRE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A

Publicación actas Sesión de Comisión de Comunicaciones

El operador COMCEL sugiere mantener actualizada la publicación de las actas de sesión de comisión de comunicaciones, las cuales, según lo manifestado por COMCEL no se encontrarían publicadas en la página web de la CRC, a pesar de haber transcurrido meses desde su realización.

CRC/

En atención a la observación, es de señalar que el Reglamento Interno de la CRC, contenido en la Resolución CRC 5917 de 2020, en su artículo 25 dispone que *"De las conclusiones y decisiones a las que se llegue en las diferentes sesiones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, se dejará constancia en actas, las cuales para su validez deberán ser aprobadas por la misma Sesión y suscritas por el Presidente de la Sesión de Comisión de Comunicaciones y por el Coordinador Ejecutivo de la CRC, quien actuará como Secretario de la misma. La Coordinación Ejecutiva publicará en la página web de la CRC las actas de la Sesión de Comisión de Comunicaciones ya suscritas, con apego a los criterios dispuestos en la Ley 1712 de 2014, o aquella norma que la modifique o sustituya." (SFT)*

Por lo anterior, y en cumplimiento de dicha disposición, la publicación en la página web de la Entidad de las Actas de Sesión de Comisión de Comunicaciones, se realiza una vez las mismas han surtido con el correspondiente trámite de aprobación y suscripción. Al respecto, es de señalar, que las Actas son sometidas a aprobación en la reunión del mes siguiente a su realización, por lo que las mismas no pueden ser publicadas el mismo día en que se realiza la sesión; como por ejemplo, tenemos que las Actas de las reuniones realizadas en el mes de diciembre de 2021, fueron aprobadas en la Sesión de Comisión del mes de enero de 2022, las cuales pueden ser consultadas accediendo al siguiente link: <https://www.crcm.gov.co/es/actas-comision>

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A

Publicación actos administrativos

COMCEL solicita a la Comisión al momento de expedir actos administrativos de carácter general, publicarlos en el banner principal de la página web de la CRC, aduce que en ocasiones se habrían

Respuesta a comentarios Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Cód. Proyecto: N/A	Página 4 de 11	
Víctor Sandoval/Mireya Garzón/Diana Wilches/	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva Felipe Sarmiento Coord Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

expedido resoluciones sin que las mismas hayan sido publicadas para conocimiento del público, el operador refiere como ejemplo la Resolución CRC 6467 de 2021 (tarifa de contribución 2022), la cual fue expedida el 14 de diciembre de 2021 y según COMCEL solo fue conocida hasta el 23 de diciembre a través de la publicación en el diario oficial, ya que no habría sido publicada en la página de la Comisión.

CRC/

La CRC agradece su comentario y se procederá a publicar todas las resoluciones de carácter general en el banner principal de la página web, así como en las secciones de noticias y normatividad.

2.1. COMENTARIOS SOBRE LA MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A

COMCEL manifiesta que al revisar los conflictos que ha interpuesto, y los que son interpuestos en contra de este operador, se observan demoras que considera injustificadas en la solución de los mismos. El operador manifiesta que según lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1341 de 2009, en donde se determinaría el término de adopción de la decisión de una controversia de interconexión, estas deben resolverse en un plazo no mayor a cuarenta y cinco (45) días calendario, el cual se puede interrumpir durante el periodo de práctica de pruebas por treinta (30) días calendario así:

"Artículo 47. Término de adopción de la decisión. Para el caso de solución de controversias de interconexión, la CRC adoptará la decisión correspondiente en un plazo no superior a cuarenta y cinco (45) días calendario contados desde la fecha de inicio del trámite administrativo. En el caso de la fijación de condiciones o imposición de servidumbre de interconexión, la CRC contará con un plazo no superior a noventa (90) días calendario contados desde la fecha de inicio del trámite administrativo.

En todo caso, el término de decisión se interrumpirá durante el periodo de práctica de pruebas a que haya lugar o durante el plazo que las partes soliciten de común acuerdo, para la búsqueda de una solución a la controversia planteada, por un término no superior a treinta (30) días calendario".

Sin embargo según COMCEL, los términos de la CRC para proferir una solución administrativa han sido "muy superiores" En su comunicación refiere algunos ejemplos:

Expediente : Tiempo

3000-32-13-17| 187 días

3000-32-13-18| 209 días

3000-32-13-19| 105 días

3000-32-13-21| 183 días

(...) entre otros.

Respuesta a comentarios Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Cód. Proyecto: N/A	Página 5 de 11	
Víctor Sandoval/Mireya Garzón/Diana Wilches/	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva Felipe Sarmiento Coord Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Así las cosas COMCEL manifiesta, que ninguno de los procesos finalizados tuvo solución en cuarenta y cinco (45) días, o en setenta y cinco (75) días si fue suspendido por etapa probatoria, así mismo manifiesta que los que actualmente están en curso llevan en promedio 54 días desde la solicitud de solución de conflicto, sin que se haya emitido resolución inicial.

CRC/

Al respecto, es importante indicar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones desarrolla las funciones a su cargo, en particular la relativa a solucionar las controversias que se susciten entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, bajo los principios que orientan la función administrativa, particularmente, con arreglo al debido proceso, igualdad, eficacia, economía y celeridad.

Ahora bien, durante el desarrollo del trámite administrativo de solución de controversias existen unos términos que inciden en el plazo previsto para la adopción de la decisión correspondiente en materia de solución de controversias. Así, en garantía del debido proceso, el artículo 43 de la Ley 1341 de 2009 establece que el Director Ejecutivo de la Comisión debe correr traslado de la solicitud a la otra parte, quien contará con un término de traslado de 5 días hábiles para formular sus observaciones frente a la solicitud de solución de controversias, presentar y solicitar pruebas, y enviar su oferta final, por lo cual, la Comisión debe esperar que surta este término para poder continuar con las demás etapas de la actuación.

Adicionalmente, una vez recibida la respuesta al traslado, la CRC debe proceder a citar a audiencia de mediación, la cual se programa con la anticipación debida para las partes puedan asistir, prepararse de cara a un posible acuerdo negociado en dicha instancia; esto sin contar que en varias oportunidades, los proveedores requieren aplazamientos o modificaciones de las fechas inicialmente programadas; en este caso la CRC, también debe aguardar a que se adelante la etapa para seguir con el trámite, sin que pueda adoptar decisión durante dicho periodo.

También debe resaltarse que dentro de las actuaciones administrativas de solución de controversias puede solicitarse la práctica de pruebas, o pueden decretarse pruebas de oficio, las cuales han de ser analizadas en el acto de trámite del caso, el cual, a su vez, debe ser sometido a revisión, consideración y aprobación del Comité de Comisionados de Comunicaciones, instancia que se reúne semanalmente.

Aunado a lo anterior, el reglamento interno de la Comisión adoptado mediante Resolución CRC 5917 de 2020, modificada por la Resolución CRC 6161 de 2021, establece que debe someterse a conocimiento del Comité de Comisionados de la Sesión de Comisión de Comunicaciones las decisiones de contenido particular.

Este Comité, según la organización interna de trabajo de la Comisión se reúne semanalmente. Adicionalmente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20.2 en concordancia con el 22.9 de la Ley 1341, las decisiones deben ser sometidas a aprobación de la Sesión de Comisión de Comunicaciones, integrada por los comisionados y el ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, o

Respuesta a comentarios Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Cód. Proyecto: N/A	Página 6 de 11	
Víctor Sandoval/Mireya Garzón/Diana Wilches/	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva Felipe Sarmiento Coord Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

su delegado, la cual se reúne mensualmente. En ese sentido, deben tenerse en cuenta estos términos adicionales que hacen parte del trámite y que inciden en el término de la adopción de la decisión de las controversias de conocimiento de la CRC.

Finalmente, es pertinente indicar, que la Comisión cuenta con recursos limitados que destina de manera simultánea al desarrollo de las diferentes actividades misionales, que se desprenden de las funciones atribuidas en el artículo 22 de la Ley 1341, lo cual también incide en los términos de decisión de las controversias puestas en su conocimiento, no obstante, la Comisión desarrolla acciones de mejora continua con el fin de hacer seguimiento a su gestión y optimizar los tiempos de solución de las controversias.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A

COMCEL refiere que el proceso de Gestión Documental tiene como objetivo general: "Establecer las disposiciones que aseguren el control documental oportuno de la entidad, facilitando su acceso y consulta" y tiene como control y acción preventiva el establecimiento de un procedimiento para el préstamo de expedientes.

Al respecto el operador solicita que la CRC para que cree expedientes administrativos digitales para consulta tanto de los funcionarios como de los intervinientes en tiempo real y sin que medie una solicitud de revisión de expedientes y su posterior respuesta por parte de la Comisión, lo anterior toda vez que a su juicio, en ejercicio del derecho a la defensa y al debido proceso, manifiestan haber solicitado la revisión de procesos administrativos, y la oportunidad de respuesta de la CRC habría sido lenta.

Ademas el operador manifiesta que, es importante que la CRC facilite el acceso y la consulta de información, concediendo el de acceso a los documentos que reposan en la CRC que no tengan carácter de confidencial. Al respecto, COMCEL manifiesta haber presentado solicitudes con el fin de conocer información importante para el análisis de los mercados y haber recibido respuestas "restrictivas" de parte de la CRC, aduce que la Comisión estaría negando el acceso, al manifiestar que no es posible compartirlos toda vez que van a ser utilizados como insumo en documentos en construcción, el operador considera que la CRC ha desconocido que la información solicitada es respecto de documentos ya culminados y entregados por consultores, y no análisis propios realizados por el regulador.

En su comunicación COMCEL refiere a modo de ejemplo la negativa de la CRC a la solicitud de los entregables proporcionados al regulador por el Centro Nacional de Consultoría, en virtud del contrato No. 74 del 2021, información que a juicio de COMCEL revistiría relevancia para los análisis de los mercados de servicios fijos.

En consecuencia, el operador solicita que la CRC establezca lineamientos efectivos que garanticen el acceso y consulta de los documentos que reposan en la entidad y que no tengan carácter de confidencial.

Respuesta a comentarios Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Cód. Proyecto: N/A	Página 7 de 11	
Víctor Sandoval/Mireya Garzón/Diana Wilches/	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva Felipe Sarmiento Coord Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

CRC/

En primer lugar, es oportuno manifestar que de conformidad con las modificaciones introducidas por los artículos 8 y siguientes de la Ley 2080 de 2020 a la Ley 1437 de 2011, desde el año 2021 la CRC ha iniciado los análisis y trámites correspondientes para adelantar una iniciativa encaminada a la digitalización de los expedientes administrativos de las actuaciones a su cargo, así como de los términos y procedimientos que se establecerán, en los términos de la Ley 2080 en mención, para que los agentes que así lo requieran, accedan a la referida información con las garantías correspondientes.

Así pues, tal como lo requiere COMCEL en sus observaciones, una vez la CRC consolide la herramienta que cumpla con los anteriores fines, estructurará y publicará los lineamientos con base en los cuales los administrados podrán acceder digitalmente a la información bajo custodia de la entidad y que no tengan reserva por disposición legal o constitucional.

Adicionalmente es de anotar que, como quiera que el inciso tercero del artículo 8 de la Ley 2080 establece que "El Gobierno nacional, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, podrá a través de reglamento establecer para cuáles procedimientos, trámites o servicios será obligatorio el uso de los medios electrónicos por parte de las personas y entidades públicas.

El ministerio garantizará las condiciones de acceso a las autoridades para las personas que no puedan acceder a ellos", la CRC adelantará la implementación de la iniciativa en cuestión, acogiendo los lineamientos que sobre el particular expida el MinTIC de conformidad con la norma en cita. Así mismo, debe poner de presente que la CRC ha dado respuesta con suma celeridad a todas y cada una de las solicitudes que COMCEL ha efectuado con el objetivo de obtener copia de los expedientes administrativos en los que dicho proveedor es parte y, en cualquier caso, lo cierto es que cada una de las decisiones que adopta la Comisión en las actuaciones en las que se generan dichos expedientes son debidamente comunicadas y/o notificadas con el objetivo de que COMCEL ejerza su derecho de defensa.

Ello es muestra de que con su actuar la Comisión ha salvaguardado los derechos al debido proceso, defensa y contradicción del referido proveedor y, valga decirlo, de todos aquellos que concurren ante la Comisión. En relación con el segundo punto de la observación, es importante aclarar que no le asiste razón al operador al afirmar que la CRC ha emitido respuestas "restrictivas" a solicitudes de información presentadas por éste, y que en el caso puntual de la comunicación del 24 de diciembre de 2021 bajo radicado 2021529207, mediante la cual se resolvió la solicitud de COMCEL sobre los entregables del contrato No. 74 de 2021 suscrito entre la CRC y el Centro Nacional de Consultoría, la negativa de la entidad a entregar la documentación requerida fue clara y debidamente sustentada en aplicación de lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

Al respecto, es fundamental recordar que, de acuerdo con lo establecido en la referida Ley, la información que posean administre o custodien los sujetos obligados gozan del principio de máxima

Respuesta a comentarios Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Cód. Proyecto: N/A	Página 8 de 11	
Víctor Sandoval/Mireya Garzón/Diana Wilches/	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva Felipe Sarmiento Coord Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

publicidad en virtud del cual la misma, por regla general, debe ser pública y sólo podrá limitarse el acceso a ella por disposición de la constitución o la ley.

Así mismo, y sin perjuicio del referido principio, la misma Ley 1712 de 2014 establece una serie de excepciones a esa regla general y consagra de manera expresa aquella información que, por su naturaleza o características, está exceptuada de la aplicación del principio de máxima publicidad. Entre esa información exceptuada se encuentran los documentos en construcción, sobre los cuales, el literal k del artículo 6 de la Ley 1712 de 2014 establece que: "No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal".

Así pues, y como se expuso en la comunicación 2021529207, los documentos requeridos por COMCEL en esa oportunidad ostentan la calidad de documentos en construcción, como quiera que los entregables de un contratista de la CRC, no son documentos definitivos producidos por la entidad, sino que son insumos para la elaboración del estudio denominado "El rol de los servicios OTT en un entorno convergente".

Con fundamento en lo anterior, se reitera que contrario a lo expuesto por COMCEL en esta oportunidad no puede considerarse como un proceder errado de la CRC tendiente a negar el acceso a información bajo su custodia, sino la aplicación estricta de la normatividad aplicable en materia de publicidad de la información.

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A

COMCEL manifiesta que el proceso de Tecnologías y Sistemas de Información tiene como objetivo general: "Gestionar eficaz y eficientemente los recursos tecnológicos de la CRC para apalancar la estrategia de la entidad, con el fin de entregar valor a los grupos de interés, apoyado en las capacidades tecnológicas" y presenta como causa: "Vulnerabilidades de seguridad en la red o servidores de la entidad" y como consecuencia: "Fuga y/o pérdida de Información".

COMCEL considera que la casusa y consecuencia antes descrita se habría materializado el 9 de diciembre de 2021 cuando COMCEL radicó la solicitud de solución de controversias en contra de PARTNERS Telecom Colombia S.A.S. para la implementación de los mecanismos de identificación de tráfico como consecuencia de la integración tecnológica ocurrida entre PARTNERS Telecom Colombia S.A.S. y AVANTEL, pues en el seguimiento realizado por parte de COMCEL, se habría evidenciado que el conflicto mencionado no había sido radicado. Es decir, ajuicio de COMCEL la información se habría perdido, o se fugado y de consecuencia la controversia no quedó radicada en los sistemas de la CRC.

Sobre el tema puntual COMCEL manifiesta que la radicación de la solicitud ante la CRC fue bien dirigida al atencioncliente@crcom.gov.co, y no se recibió correo de rechazo del mismo. Así mismo el operador aduce que los demás destinatarios de dicho correo lo habrían recibido correctamente el 9 de diciembre

Respuesta a comentarios Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Cód. Proyecto: N/A	Página 9 de 11	
Víctor Sandoval/Mireya Garzón/Diana Wilches/	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva Felipe Sarmiento Coord Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de 2021, situación que se habría puesto de manifiesto a la CRC mediante comunicación remitida a la CRC el 27 de diciembre de 2021.

Al respecto COMCEL solicita que la CRC revise y ajuste sus sistemas para garantizar al administrado el trámite en oportunidad de sus solicitudes.

CRC/

El riesgo asociado al proceso de Tecnologías y Sistemas de Información, que se identificó en el Mapa de Riesgos, corresponde a una "Debilidad en los controles de acceso a los servicios tecnológicos que facilitan el acceso, alteración o divulgación de información confidencial de la CRC en beneficio propio o de un tercero".

Sin embargo, contrario a lo afirmado por COMCEL, no se ha materializado en la Comisión alguna vulnerabilidad de seguridad en la red o los servidores de la Entidad, ni fuga o pérdida de información. Como le fue informado a COMCEL en la comunicación con radicado 2021529877 del 31 de diciembre de 2021, una vez realizadas las verificaciones correspondientes en relación con la radicación de una solicitud de solución de controversias, se constató que la CRC no recibió el 9 de diciembre de 2021 en el correo electrónico atencioncliente@crcom.gov.co, la solicitud referida por COMCEL, y que dicho correo se encontraba funcionando con normalidad en esa fecha, toda vez que se recibieron otras peticiones y documentos sin inconvenientes.

En este orden de ideas, no podría afirmarse que se materializó el riesgo relacionado con una posible debilidad en los controles de acceso a los servicios tecnológicos de la Comisión, pues no es posible afirmar que se presentó una vulnerabilidad de la red y como consecuencia, una fuga de una información que, como se expuso, no fue recibida el 9 de diciembre de 2021 por parte de esta entidad. Adicionalmente, vale la pena aclarar que resultaba materialmente imposible a la Comisión darle tratamiento oportuno a una solicitud que no fue recibida por la Entidad, pese a que ha cumplido de manera diligente con su deber poner a disposición del público los medios idóneos para la recepción de sus solicitudes, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 del CPACA, como es el correo atencioncliente@crcom.gov.co.

Finalmente, es de indicar que la Comisión sí garantiza el trámite en oportunidad de sus solicitudes, ejemplo de ello es que una vez COMCEL se comunicó telefónicamente con la Coordinación de Relacionamiento con Agentes de la CRC el 27 de diciembre de 2021 para indagar sobre la recepción de la solicitud de solución de controversias y el estado del trámite, se le informó que la CRC no había recibido la misma y se le brindó asistencia con el objetivo de la pudiera radicarla ese día, lo cual efectivamente realizó. Seguidamente, la Comisión de manera ágil y oportuna, dio inicio la actuación administrativa de solución de controversias el 31 de diciembre de 2021 como le fue comunicado a COMCEL mediante el oficio 2021529863.

Respuesta a comentarios Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Cód. Proyecto: N/A	Página 10 de 11	
Víctor Sandoval/Mireya Garzón/Diana Wilches/	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva Felipe Sarmiento Coord Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En los anteriores términos la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, da respuesta a sus observaciones frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y a la Matriz de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2022.

Respuesta a comentarios Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Cód. Proyecto: N/A	Página 11 de 11	
Víctor Sandoval/Mireya Garzón/Diana Wilches/	Actualizado: 24/01/2022	Revisado por: Zoila Vargas Coordinadora Ejecutiva Felipe Sarmiento Coord Planeación Estratégica	Revisión No. 0
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			